

# Su guía de servicios de suministro de gas natural en Iowa



*Improving life with energy*



# Bienvenido

¡Bienvenido! Nos alegra tenerlo como cliente. Lo apreciamos como cliente y nos comprometemos a trabajar continuamente para satisfacer sus más altas expectativas. Black Hills Energy ha prestado servicios a los clientes de Iowa durante más de 75 años. Y nuestros empleados se han comprometido a continuar prestándole servicios a usted, a sus vecinos y a su comunidad con integridad y respeto. Para nosotros es importante ganar su confianza. Es por ello que nos comprometemos a usar constantemente un equipo de trabajo hábil y responsable para prestarle lo mejor en servicios públicos. Después de todo, usted merece la tranquilidad de recibir un servicio de energía seguro, confiable y económico.

Nos alegra prestarle servicios de suministro de gas natural, así como también, nos enorgullece proporcionarle un tipo de energía diferente. Los empleados de Black Hills Energy viven, trabajan y ayudan a las comunidades a las cuales atendemos para hacer de ellas un mejor lugar para vivir. Apoyamos la educación, el medioambiente y otras iniciativas locales. Además, los impuestos que pagamos junto a nuestros programas de desarrollo económico ayudan a su comunidad a prosperar y crecer.

Este manual describe muchos de los recursos y servicios que ofrece Black Hills Energy. En su interior, encontrará información valiosa sobre el control de su cuenta, la reducción de los costos energéticos, el acceso a servicios especiales y mucho más. Si tiene alguna pregunta sobre nuestros servicios, puede llamarnos al 1-888-890-5554 las 24 horas del día.

Le damos nuevamente la bienvenida. Esperamos prestarle servicios pronto.

Atentamente,



Tracy Peterson  
Vicepresidente de Operaciones  
Black Hills Energy

## Servicio al Cliente las 24 horas del día

Obtenga respuestas rápidas a preguntas directas usando un teléfono de tonos y las funciones automáticas de la Línea de Servicio al Cliente las 24 horas del día, o elija hablar directamente con un empleado de Servicio al Cliente:

- Tenga a mano su número de teléfono y número de cuenta de 10 dígitos.
- Llame al 1-888-890-5554.
- Obtenga saldos e historial de cuentas, opciones de pago, entre otros.



## Comuníquese con nosotros

Servicio al Cliente.....	<b>1-888-890-5554</b>
Servicio de Emergencias.....	<b>1-800-694-8989</b>
Sitio Web.....	<b>www.blackhillsenergy.com</b>
Correo electrónico.....	<b>custserv@blackhillscorp.com</b>

## Índice

Facilitar el pago de cuentas.....	3
Opciones de pago de cuentas.....	3
Black Hills Energy, su buen vecino.....	4
Línea de Servicio al Cliente de Black Hills Energy.....	5
Explicación de su cuenta.....	6
Costo del gas natural.....	7
Lectura del medidor.....	9
Evite un corte de servicio.....	10
Reconexión o suspensión del servicio.....	11
Encontrar soluciones.....	11
Ahorro de Energía Plus.....	12
Reducir los costos de energía en el hogar.....	13
Protección y reparación Service Guard.....	14
Su seguridad.....	15
Guía de referencia rápida.....	18

## Facilitar el pago de cuentas

### StreamLINE®

Evite las alzas y bajas mensuales y estacionales de su cuenta de energía con StreamLINE. Este servicio gratuito facilita el control de su presupuesto mensual, permitiéndole pagar la misma cantidad mensual. La cuenta mensual se basa en su costo de energía mensual promedio del año anterior. Si se acaba de cambiar a su domicilio, revisaremos el consumo promedio del servicio del sector para determinar un punto de partida, el cual ajustaremos si fuera necesario después de que haya establecido un historial de facturación adecuado. Para obtener más información o para inscribirse en StreamLINE, llame al 1-888-890-5554 o visite [blackhillsenergy.com](http://blackhillsenergy.com).

### CheckLINE®

Este programa gratuito le permite autorizar a su banco o cooperativa de crédito a que pague automáticamente su cuenta de energía mensual desde una cuenta específica. Usted recibirá un estado de cuenta mensual con el detalle de los cargos antes de que se haga el retiro. La inscripción es gratuita. Inscribese también en StreamLINE para facilitar el pago de las cuentas y cuidar su presupuesto. Para obtener más información o para inscribirse en CheckLINE, llame al 1-888-890-5554 o visite [blackhillsenergy.com](http://blackhillsenergy.com).

## Opciones de pago de cuentas

Controlar su cuenta es fácil cuando se inscribe en cualquiera de las siguientes opciones de pago y además en el plan de pago fijo de StreamLINE. Para inscribirse u obtener más información, llame al **1-888-890-5554** o visite nuestro sitio Web en [www.blackhillsenergy.com](http://www.blackhillsenergy.com). Luego haga clic en "Payment Options" (Opciones de pago) y siga las instrucciones en pantalla.

Además de StreamLINE y CheckLINE, ofrecemos las siguientes cómodas opciones:

### Correo

Puede enviar por correo su cheque o giro bancario junto al talón de pago en el sobre proporcionado en su estado de cuenta mensual. Todos los pagos por correo se deben enviar a Black Hills Energy, PO Box 6001, Rapid City, SD 57709. Por su seguridad, no envíe por correo pagos en efectivo.

### Pago por teléfono

SpeedPay le permite pagar por teléfono usando cheque, Visa, Discover o MasterCard. SpeedPay cobra una comisión por cada pago. Llame al **1-888-890-5554** y siga las instrucciones de SpeedPay.

### Pago en línea

Sólo apunte, haga clic y pague. Visite [www.blackhillsenergy.com](http://www.blackhillsenergy.com), haga clic en "Payment Options" (Opciones de pago), y luego en "SpeedPay." Este vínculo seguro le permite pagar con Visa, Discover, MasterCard o cheque usando SpeedPay. SpeedPay cobra una comisión por cada pago.

### Pago en persona

Acuda a una de nuestras estaciones de pago autorizadas, incluidos bancos y tiendas minoristas autorizados. Traiga la cuenta completa para garantizar un procesamiento adecuado y obtener un recibo para sus registros. Algunas estaciones de pago cobran una comisión por este servicio. Visite [www.blackhillsenergy.com](http://www.blackhillsenergy.com), haga clic en "Payment Options", luego en "Walk-In Locations" (Centros abiertos al público) para encontrar la estación de pago más cercana.

**Para obtener más información o inscribirse en la opción de pago que desee, visite [www.blackhillsenergy.com](http://www.blackhillsenergy.com) o llame al 1-888-890-5554.**

## Black Hills Energy, su buen vecino

Black Hills Energy ofrece programas que tienen la finalidad de ayudarlo a usted, a sus vecinos y a su comunidad a conservar la energía y a reducir los costos. También trabajamos para ser un vecino de confianza y un socio comunitario en las áreas donde prestamos servicios. Apoyamos programas que ayuden a su comunidad a ser un mejor lugar para vivir.

### Black Hills Cares

Toda ayuda sirve, por muy pequeña que sea. Simplemente inscribese para agregar un dólar o más a su cuenta o incluya un cheque aparte pagadero a Black Hills **Cares** y ayude a aquellas personas que lo necesitan. Sus aportes deducibles de impuestos ayudan a pagar gastos de emergencia relacionados con la energía para las personas discapacitadas, de la tercera edad y desfavorecidas. Para aumentar los fondos disponibles, igualamos los aportes de nuestros clientes. En Iowa, los aportes los distribuye Iowa Community Action Association.

### Aviso de corte a un amigo o familiar

Cualquier persona de 60 años como mínimo o discapacitada puede inscribirse para este servicio. Si una persona inscrita está por recibir un aviso de corte, también le enviaremos una copia del aviso a un familiar o amigo especificado. De esta manera se le avisa al amigo o familiar que el servicio se le cortará y el cliente agradecería la ayuda para buscar asistencia. Llame al **1-888-890-5554** para inscribirse.

### Desarrollo económico

Los programas de desarrollo económico de Black Hills Energy ayudan a crecer a las comunidades y empresas. Nuestros profesionales de desarrollo económico se asociarán con comunidades para retener y expandir la base comercial local. Ayudaremos a ubicar y atraer nuevos negocios a su comunidad al comercializar los activos de su área en el mundo. Puede



**¿Cómo puedo pagar más fácil y rápido?**

**Para su información**

SpeedPay proporciona servicios de facturación para muchas empresas y no está afiliada a Black Hills Energy. La comisión es para SpeedPay, no para Black Hills Energy. Use SpeedPay antes de las 3:00 p.m. (hora de la zona central) y su pago se aplicará a su cuenta el día hábil siguiente.



**¿Cómo me puedo asegurar de que mis seres queridos tengan la energía que necesitan?**



Black Hills Energy le dará crédito a la cuenta de un amigo o familiar con su aporte monetario para sus cuentas de energía. Llame al Servicio al Cliente al 1-888-890-5554 para solicitar un formulario de cupón de regalo o descárguelo de nuestro sitio Web, [www.blackhillsenergy.com](http://www.blackhillsenergy.com). Luego, sólo llénelo y envíelo con el cheque u orden de pago.

comunicarse con su socio de desarrollo económico, Black Hills Energy llamando gratis al 1-800-306-4237.

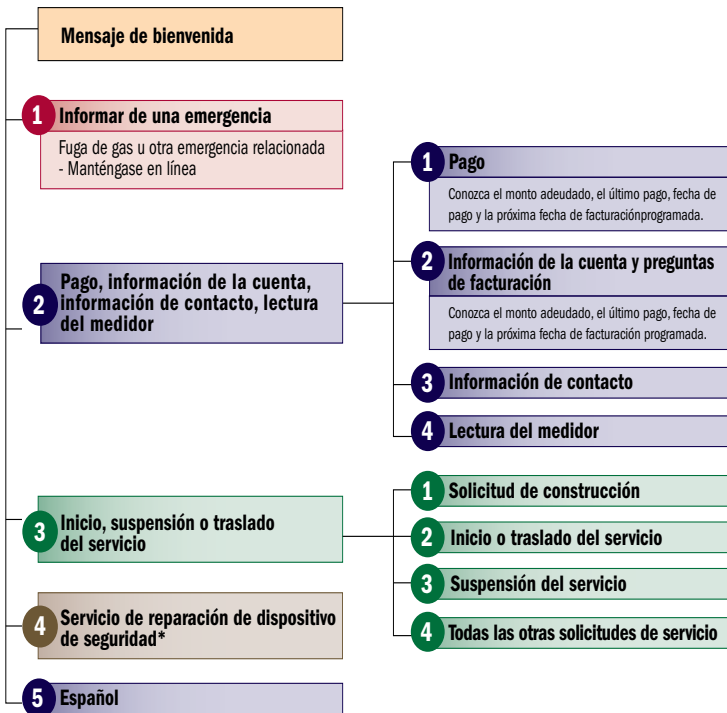
### Socio comunitario

Los empleados de Black Hills Energy trabajan activamente en organizaciones comunitarias, donando su tiempo y talento a fin de ayudar a sus comunidades a ser mejores lugares para vivir. Nos centramos en apoyar a las comunidades en las áreas de desarrollo para jóvenes, educación, alfabetización y servicios humanos. También apoyamos el medio ambiente a través de programas como Trees Forever, una sociedad con las comunidades de Iowa para financiar la plantación de árboles.

Para obtener más información, comuníquese con su socio de relaciones comunitarias de Black Hills Energy llamando gratis al 1-800-690-7843.

## Línea de Servicio al Cliente de Black Hills Energy

En Black Hills Energy, nuestros profesionales de Servicio al Cliente capacitados están preparados para prestarle servicios las 24 horas del día, los siete días de la semana. Además, nuestro sistema de tono automático le permite obtener ayuda para muchas de nuestras opciones de servicio, que incluyen el pago por teléfono, informar de un corte de energía o revisar el historial de su cuenta. Para este servicio, llame al 1-888-890-5554.



## Explicación de su cuenta

La siguiente sección le explica su cuenta, le indica cómo leer su medidor y le explica la razón por la cual las cuentas de energía pueden variar de mes a mes, de año a año, y de vecindario a vecindario.

### Lectura de la cuenta

**1 ¿Tiene alguna pregunta?**  
Sólo llame a nuestro conveniente Centro de Servicio al Cliente para obtener respuestas sobre su cuenta o servicio al 1-888-890-5554.

**2 Monto adeudado**  
El monto adeudado claramente detallado para su comodidad.

**3 Como Dios manda**  
Un desglose de lo que encontrará en la cuenta.

**4 Talón de pago**  
Devuelva esta parte de su estado de cuenta en el sobre de devolución adjunto. Escriba el número de cuenta en el cheque y asegúrese de que el remitente se encuentre en la ventana del sobre de devolución. No doble su pago ni lo adjunte de ninguna manera al talón de pago.

**5 Área de mensaje**  
Todos los meses esta área incluirá mensajes de utilidad.

**6 Información detallada de la cuenta**  
El reverso de su cuenta contiene información específica, como el consumo de energía, las lecturas del medidor y otros detalles clave.

Page 2

<b>JOHN CUSTOMER</b>	<b>Account Number: 0012 3456 78</b>
<b>Details of your utility service at:</b>	<b>Billing Date: 01/25/07</b>
<b>123 MAIN STREET</b>	<b>Amount Billed: \$174.00</b>

<b>GAS SERVICE (A001)</b>	Customer Charge		\$12.00
Meter Number: AB12345678	Commodity 177 Therms @ \$0.10108		26.74
Reading 012408	PGA 177 Therms @ \$0.90899, 4 days		23.01
Reading 12/27/05	PGA 177 Therms @ \$1.0156, 24 days		154.08
28 days	Gas Hedge Factor 177 Therms @ \$0.00		0.00
	WNA 177 Therms @ \$0.0498		4.42
	APR Factor 177 Therms @ \$0.00099		0.18
	Franchise Tax \$220.43 @ 5%		11.02
	County Sales Tax \$231.45 @ 1.15%		2.66
	<b>Total charge this service</b>		<b>\$224.11</b>
Your average daily usage was	The Federal Earned Income Tax Credit is for		
Last year this period it was	eligible low-income workers who file a tax return.		
	he tax an individual owes and		

PO BOX 6001  
RAPID CITY, SD 57709

24 hour Customer Service call 1-888-890-5554  
24 hour Emergency Service call 1-800-694-8989

**Helpful Information**

If you smell natural gas, leave the premises immediately and call Black Hills Energy at 1-800-694-8989 or call 911.

**Black Hills Cares helps eligible people meet energy needs through your tax-deductible donations. To give, please mark your payment stub (below) with the amount you wish to be billed monthly. Black Hills Energy matches donations \$1 for \$1, up to \$250,000. To stop giving, call 1-888-890-5554.**

If you have a previous balance, that amount is due immediately; the remaining balance is due on the due date.

Supply Cost - Your bill may include an adjustment or rate change due to the cost of purchasing energy from suppliers. The charge may appear as PGA, GCR, ECA or ICA dependent upon the state you reside in.

Customer Charge covers part of the fixed costs of delivering your energy, regardless of usage.

<p>Account Number: 0012 3456 78</p> <p>Amount Now Due: \$197.91</p> <p>Billing Date: 01/17/10</p> <p>Please Pay By: 02/01/10</p> <p>Previous Account Balance \$199.20</p> <p>Payments Received \$199.20 CR</p> <p>Previous Balance Due 0.00</p> <p>Fees/Adjustments 0.00</p> <p>Current Charges</p> <p>Gas \$197.91</p> <p>Total This Bill 197.91</p> <p>New Account Balance \$197.91</p> <p><b>Please Pay By Feb 1</b> <b>Make checks payable to:</b> <b>Black Hills Energy</b></p>	<p>See back for billing details.</p> <p>Detach and mail this portion with your payment. Bring entire bill if paying in person.</p> <p>Account Number <b>0012 3456 78</b> <b>Automatic Bank Transfer</b></p> <p>Please write this account number on your check</p> <p>Make checks payable to Black Hills Energy. Allow 5 to 7 days for delivery and processing when sending payment by mail.</p> <p>I want to support Black Hills Cares with a monthly gift <b>4</b></p> <p>\$ <input type="checkbox"/> Other <input type="checkbox"/> \$5 <input type="checkbox"/> \$10 <input type="checkbox"/> \$20</p> <p>Please enter amount enclosed</p> <p>See back of bill for CHARITABLE sign up or address change.</p> <p>BLACK HILLS ENERGY PO BOX 6001 RAPID CITY SD 57709</p> <p>JOHN CUSTOMER 123 MAIN STREET ANYTOWN IA 12345-6789</p> <p>000032961700000019791000000197918311</p>
--	--

Su cuenta de energía mensual puede variar de mes a mes o de año a año. Existen muchos factores que pueden afectar su cuenta. Entre éstos se encuentran:

### ■ Cambios estacionales

El clima frío y la reducción de la luz del día implican un mayor consumo de energía para calefacción, no sólo para la caldera, sino que también para el calentador de agua.

### ■ Eficiencia de los artefactos

Los artefactos viejos y menos eficientes usan más energía. Reemplazarlos con unidades de alta eficiencia puede reducir significativamente los costos de energía.

### ■ Cambios en los hábitos de vida

¿Mantener a la abuela cómoda durante un prolongado invierno implica subir el termostato? ¿Ha lavado más ropa o se ha dado más baños de tina o duchas últimamente? ¿El nuevo programa de cocina que ha estado viendo la motivó a comenzar a cocinar más con gas? Dichos cambios en el estilo de vida pueden aumentar su consumo de energía.

### ■ Fecha de vencimiento de pago

La fecha de vencimiento (20 días calendario a partir de la fecha en que se envía la cuenta) y el monto adeudado se indican en su cuenta.

### ■ Cargos por mora

Éstos se producen cuando los pagos se reciben después de la fecha de vencimiento indicada en su cuenta. El cargo es igual a un 1.5 por ciento del monto total del saldo impago.

Cuando el monto adeudado difiere del de sus vecinos, compare factores como el tamaño de la casa, las instalaciones y el aislamiento. El tamaño de la familia, los ajustes de termostato y las horas que se pasan en casa también pueden causar variaciones.

**Si cree que se produjo un error en su cuenta, llame al 1-888-890-5554.**

## Costo del gas natural

Black Hills Energy comprende el impacto que las altas cuentas de energía tienen en sus clientes y continuarán trabajando para proporcionar un servicio de gas natural seguro, confiable y económico.

## Aún el gas natural tiene el mejor valor energético

Comparación de calefacción	Energía usada	Costo Annual
Gas Natural *	735 Ccfs	\$573.72
Propano **	802 gal.s	\$1203.00
Eléctrica ***	19,372 kwh	\$1356.11

\* Basado en el consumo promedio anual de 66,120,000 Btu. Un índice AFUE de 0.90 y tarifa promedio de \$0.78057/Ccf (Tarifas de junio de 2006)

\*\* Basado en el consumo promedio anual de 66,120,000 Btu. Un índice AFUE de 0.90 y tarifa promedio de \$1.50/gal (Tarifas del Departamento de Recursos Naturales de Iowa 7/06)

\*\*\* Basado en el consumo promedio anual de 66,120,000 Btu, un calor de resistencia eléctrica y tarifa promedio de \$0.07/kwh

Comparación de calentador de agua	Energía usada	Costo Annual
Gas Natural *	290 Ccfs	\$226.37
Propano **	317 gal.s	\$475.50
Eléctrica ***	5,675 kwh	\$397.25

\* Basado en el consumo promedio anual de 17,426,000 Btu. Un índice EF de 0.60 y tarifa promedio de \$0.78057/Ccf (Tarifas de junio de 2006)

\*\* Basado en el consumo promedio anual de 17,426,000 Btu. Un índice EF de 0.60 y tarifa promedio de \$1.50/gal (Departamento de Recursos Naturales de Iowa)

\*\*\* Basado en el consumo promedio anual de 17,426,000 Btu, un índice EF y tarifa promedio de \$0.07/kwh

## ¿Qué hace Black Hills Energy para ayudar a los clientes?

Compramos gas de cientos de proveedores, permitiendo precios más razonables para nuestros clientes. Hemos protegido nuestros precios de gas durante el invierno al comprar hasta el 60 por ciento de nuestros suministros a través de contratos fijos, los cuales habitualmente son más económicos que los comprados en el mercado abierto. Sin embargo, debido a los altos montos de electricidad generada con gas, esto probablemente no tendrá un impacto tan importante como en los años anteriores.

Además, ofrecemos convenios de pago para clientes que sufren dificultades económicas e igualamos la parte de la donación del cliente a través de Black Hills Energy Cares, nuestro programa de ayuda energética (consulte el interior para obtener más detalles). También ofrecemos StreamLINE®, nuestro plan de pago fijo que le permite a los clientes pagar el mismo monto mensual de energía. Visite [www.BlackHillsEnergy.com](http://www.BlackHillsEnergy.com) o llame a nuestra Línea de Servicio al Cliente al 1-888-890-5554 para obtener más información.

## ¿Qué puedo hacer para disminuir mi cuenta de energía?

Consulte las páginas 12 a 14 para obtener información sobre cómo disminuir los costos de energía usando medidas de ahorro de energía.



¿Por qué varía mi cuenta de mes a mes?



## Lectura del medidor

Salvo en áreas limitadas, una persona encargada de la lectura del medidor pasará por las casas aproximadamente cada 30 días. Si no está seguro de la identidad de una persona que representa a Black Hills Energy, llame al:

**1-888-890-5554**

Las mascotas de la familia, las rejas cerradas con llave o el clima adverso pueden impedir que se lea el medidor. Retire la nieve y el hielo alrededor del medidor de gas natural a fin que éste pueda funcionar de manera apropiada. Las cuentas estimadas se basan en el historial de consumo, clima y otros factores. Cuando se pueda programar una lectura real, se ajustará su cuenta para mostrar el consumo real.

Si desea controlar detenidamente su consumo de energía o evitar recibir una cuenta estimada, lo ideal para usted puede ser leer el medidor usted mismo. Es fácil leer su propio medidor y con una entrada en línea segura o una rápida llamada a nuestra Línea de Servicio al Cliente automática, también es rápido. Para aprovechar el servicio de autolectura, llame al 1-888-890-5554 e inscribese hoy.

Todos los clientes de granjas son clientes que leen sus propios medidores y deben hacerlo mensualmente. Si Black Hills Energy no recibe la lectura del cliente durante dos meses consecutivos, la empresa deberá enviar a una persona encargada de la lectura del medidor y el cliente acepta pagar a la empresa \$66.00 para cubrir los costos de dicho viaje.

Todos los meses, en un sobre distinto a su cuenta, recibirá una carta de lectura del medidor indicándole cuándo y cómo leer el medidor. Sólo llame al Servicio al Cliente e informe su lectura mensual del medidor al:

**1-888-890-5554**

o ingrese su lectura del medidor en  
**[www.blackhillsenergy.com](http://www.blackhillsenergy.com)**

## Evite un corte de servicio

Si no puede pagar la cuenta puntualmente, llámenos de inmediato. Deseamos trabajar con usted para programar un convenio de pago o aclarar cualquier inquietud en lugar de interrumpir su servicio. Si se va a atrasar con el pago, necesitamos saberlo inmediatamente. Si viajará durante un tiempo prolongado, pague con anticipación o llámenos para programar que le enviemos su cuenta a una persona designada responsable del pago puntual de ésta.

### Para recibir ayuda

Comuníquese con **1-888-890-5554** para analizar las circunstancias, establecer un convenio de pago y hacer un pago inicial parcial. Si es necesario, un empleado de Servicio al Cliente de Black Hills Energy puede proporcionar información sobre cómo solicitar ayuda financiera de fuentes externas. Si no paga su cuenta ni hace un convenio de pago, le informaremos que se cortará su servicio en una fecha especificada.

Para mantener el servicio, debe pagar el monto moroso al menos 24 horas antes de la fecha de corte programada. Si el corte presenta un peligro para la salud de cualquier residente del hogar, infórmenos inmediatamente.

Para reanudar un servicio después de un corte por no pago, es posible que se le exija que pague un depósito, un cargo por reposición y la cuenta morosa.

### Moratoria de corte

Si debido a una dificultad económica no puede pagar la cuenta de servicios públicos en su totalidad entre el 1 de noviembre y el 1 abril, puede calificar para ayuda energética. Para obtener información sobre calificaciones y cómo solicitar ayuda, comuníquese con la División de Agencias de Acción Comunitaria del Departamento de Derechos Humanos que se ubica en Lucas State Office Building, Des Moines, Iowa 50319 (1-515-281-0859).



**¿Qué hago si me voy a ausentar durante un tiempo prolongado?**



**Ahorre dinero y conserve energía manteniendo la puerta del horno cerrada cuando cocine. Se puede perder un veinte por ciento del calor cada vez que se abre la puerta.**

**Para obtener más consejos para ahorrar dinero, consulte las páginas 12 a 14.**



**Antes de comenzar cualquier proyecto que requiera cavar, necesita asegurarse de que no existan cañerías ni cables de servicios públicos. Al menos 48 horas antes de comenzar su proyecto, llame a Iowa One Call al 1-800-292-8989.**

**Para obtener más consejos de seguridad, consulte las páginas 15 a 18.**

## Reconexión o suspensión del servicio

Para desconectar el servicio, llame al **1-888-890-5554** por lo menos con 24 horas de anticipación. Si nuestro técnico tiene acceso a su medidor, no necesita estar presente cuando se desconecte el servicio. Para volver a conectar el servicio, en la mayoría de los casos, basta con llamar al **1-888-890-5554** con al menos 24 horas de anticipación. Usted debe estar en su residencia cuando se reanude el servicio, de manera que nuestro técnico pueda prender la lámpara piloto de su hogar. Es posible que le pidamos pagar un depósito si usted:

- vuelve a conectar el servicio por falta de pago;
- se ha retrasado en tres pagos durante los últimos 12 meses;
- intentó manipular nuestro equipo de servicio en su propiedad.

El depósito, por lo general, asciende a una doceava parte de los costos de energía anual de la residencia. Se le reembolsará su depósito, más los intereses acumulados, menos cualquier cuenta de servicio sin pagar cuando:

- pague su última cuenta;
- mantenga sus pagos puntuales por 12 meses consecutivos y su cuenta esté al día.

Iowa Utilities Board determina la tasa de interés anual de su depósito.

## Encontrar soluciones

Hacemos todo lo posible para proporcionar un servicio sin problemas. Sin embargo, si no está satisfecho con nuestro servicio, llame a nuestro Servicio al Cliente las 24 horas al **1-888-890-5554**.

También le agradeceríamos que envíe una explicación por escrito de sus inquietudes y la información pertinente, junto con su nombre, dirección, número de cuenta y el número telefónico diurno a:

### **Black Hills Energy Customer Service**

**P.O. Box 6006  
Rapid City, SD 57709**

Investigaremos inmediatamente, nos comunicaremos con usted de existir preguntas adicionales y realizaremos un seguimiento por escrito o por teléfono. Iowa Utilities Board regula las tarifas y los servicios de Black Hills Energy.

Puede obtener nuestra lista de tarifas y reglamentos comunicándose con nosotros o visitando [blackhillsenergy.com](http://blackhillsenergy.com).

Black Hills Energy trabaja con Iowa Utilities Board y con la Oficina del Abogado del Consumidor para resolver las inquietudes de los consumidores.

**Iowa Utilities Board**  
350 Maple Street  
Des Moines, Iowa 50319  
**1-877-565-4450**  
[www.state.ia.us/iub](http://www.state.ia.us/iub)

**Office of Consumer Advocate**  
310 Maple Street  
Des Moines, Iowa 50319  
**1-515-281-5984**



Para obtener más información sobre los Programas Ahorro de Energía Plus, visite [www.blackhillsenergy.com](http://www.blackhillsenergy.com) o llame gratuitamente a la línea directa de Ahorro de Energía Plus al **1-888-567-0799**.

## Ahorro de Energía Plus

Black Hills Energy se complace en ofrecer el Programa de Ahorro de Energía Plus a nuestros clientes que residen en Iowa. Este programa está diseñado para permitirle ahorrar dinero al incentivar el consumo de equipo a gas natural de bajo consumo energético. A través de este programa, Black Hills Energy ofrece los siguientes servicios y descuentos:

### Inspección residencial gratuita

Uno de nuestros especialistas en energía visitará su hogar sin costo, para evaluar maneras específicas y económicas de reducir su consumo de energía y el costo de las cuentas de gas de su hogar.

### Descuentos del Programa de Ahorro de Energía Plus

Black Hills Energy ofrece descuentos por:

- reemplazo por caldera a gas eficiente;
- calentador de agua a gas eficiente;
- construcción de una nueva vivienda;
- aislamiento de techos, pared y cimientos;
- tecnología innovadora de calefacción de espacios y agua;
- mantenimiento de la caldera;
- termostatos programables clasificados como Energy Star™

### Programa de financiamiento para clientes

Los clientes residenciales que hayan vivido durante todo un año en una vivienda, pueden ahorrar dinero al instalar una caldera nueva a gas de alta eficiencia u otro producto a gas de alta eficiencia, y así aprovechar los programas de financiamiento para clientes, convenientes y de bajos intereses de Black Hills Energy. Los solicitantes deben tener un buen historial de crédito y pago de servicios públicos. Los clientes que participen en el programa de financiamiento no pueden optar a descuentos. Para obtener mayor información, llame al **1-800-519-3571**.



## Reducir los costos de energía de su hogar usando artefactos a gas natural

Ahorre dinero y conserve energía siguiendo estos simples pasos:

### En la lavandería:

- Lave la ropa con agua tibia o fría.
- Retire las pelusas del filtro de la secadora después de cada carga.
- Seque las prendas grandes y gruesos por separado. Use ciclos cortos para prendas de vestir pequeñas y delicadas.
- Evite secar demasiado la ropa.
- Durante el verano, lave y seque la ropa durante las horas más frescas de la tarde.

### Opciones adicionales de gas:

También puede reducir costos de energía al usar o elegir artefactos a gas como:

- Secadora de ropa
- Calentador de agua
- Caldera
- Cocina económica
- Parrilla
- Estufa
- Chimenea decorativa

### Consumos domésticos grandiosos del gas natural

No hay mejor manera de mantener el fuego del hogar encendido que con gas natural, seguro y limpio. El gas natural le da a usted y a su familia la oportunidad de disfrutar la tibia comodidad del hogar mientras obtienen ganancias financieras de la fuente de energía más económica disponible.

### Calentar agua...

con gas natural, es una opción sabia. Usar calentadores de agua a gas natural es hasta un 40 por ciento más económico que usar calentadores de agua eléctrico y tienen un tiempo de recuperación menor, brindando a su hogar más agua caliente en menos tiempo.

### Cocinar...

con gas natural es algo que recomiendan los mejores chef gourmet, debido a que permite una cocción pareja y control instantáneo de la temperatura.

### La calefacción...

a gas natural es la alternativa más cómoda, confiable y económica. Con el gas natural, el aire se calienta a 130 grados Fahrenheit, aproximadamente. Una tibieza rápida y confiable con la que puede contar. Y casi 45 más tibia que una bomba calorífica, sin necesidad de respaldo.

### Para mejorar la eficiencia de la calefacción y del aire acondicionado:

- Coloque aislante alrededor de ventanas y puertas.
- Reemplace los sistemas de calefacción y de aire acondicionado más antiguos por equipos de alta eficiencia de energía. Es importante escoger un sistema que sea adecuado para el tamaño del área que desee calentar o enfriar.
- Disminuya sus cuentas hasta en un 30 por ciento añadiendo aislante al ático. La efectividad de un aislante se mide por su valor "R". En esta área, el Departamento de Energía de los Estados Unidos recomienda aislante R-30 para techos situados debajo de áticos ventilados y R-90 para paredes exteriores.
- Instale un termostato programable para ajustar automáticamente la temperatura durante la noche y cuando esté ausente.
- Use los ventiladores de techo en "reversa" durante el invierno, especialmente en habitaciones con techos altos.

### En la cocina y en el baño:

- Fije la temperatura del calentador de agua lo más bajo que sea posible. Si tiene una máquina lavavajillas automática, se recomienda 140 grados, de lo contrario, 120.
- Aísle el calentador de agua y las tuberías de agua caliente, usando métodos y materiales apropiados.
- Haga funcionar la máquina lavavajillas sólo cuando esté llena.
- Repare los grifos con filtraciones. Los grifos que gotean una vez por segundo, desperdician alrededor de 2,500 galones de agua al año.
- Dese duchas en lugar darse baños de tina. Las cabezas de ducha que economizan agua reducen aún más el consumo de agua.

## Protección y reparación Service Guard

Service Guard proporciona reparaciones de artefactos de alta calidad con una reputación de servicio rápido y profesional realizado por técnicos altamente capacitados. Puede contar con Service Guard cuando más lo necesite y ofrece tanto contratos para artefactos como reparaciones a solicitud.

### Contratos de servicio: reparación de artefactos en la que usted puede confiar.

¿Desea obtener tranquilidad a un precio razonable? Service Guard le permite evitar cuentas por reparaciones de artefactos a precios excesivos



Instalar un sistema de calefacción a gas natural de alta eficiencia puede ahorrarle dinero de dos maneras: primero, reciba un descuento de parte de Black Hills Energy. Segundo, experimente costos operacionales más bajos por su nuevo sistema.

Para obtener más consejos para ahorrar dinero, consulte las páginas 12 a 14.



La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos recomienda ajustar el calentador de agua a 120 grados Fahrenheit. Esto le permitirá ahorrar energía y dinero, además de prevenir quemaduras por agua caliente de la llave. Puede sostener un termómetro para caramelos o para carne bajo el agua del grifo para medir la temperatura del agua al menos dos horas después del último consumo. Llame a Black Hills Energy si necesita instrucciones sobre cómo ajustar el termostato de su calentador de agua.





mediante planes de servicio que se ajustan a sus necesidades. Puede presupuestar reparaciones inesperadas mediante una pequeña cuota mensual que cubre la reparación de sus artefactos más indispensables. Service Guard ofrece una variedad de planes. Basta con llamar al 1-800-504-2000.

### A solicitud: si se daña podemos repararlo.

Service Guard ofrece un gran servicio y reparaciones de alta calidad aun si usted no tiene un contrato de servicio. Cuando uno de sus artefactos más importantes se descompone, sólo necesita saber un número de teléfono. Basta con llamar al 1-800-504-2000 y nuestros técnicos perfectamente capacitados solucionarán el problema rápidamente.

## Únase a los miles de personas que confían a diario en Service Guard para la reparación de sus artefactos eléctricos o electrodomésticos.

Llame al 1-800-504-2000 e inscríbese hoy mismo.



**Service Guard**  
A Division of Black Hills Energy

### Reparación de artefactos en la que usted puede confiar.

Iowa Utilities Board no regula este servicio.

## Su seguridad

Para nosotros es muy importante proporcionarle energía segura y confiable. Recuerde “tener presente la seguridad” y comparta estos valiosos consejos:

### Seguridad con respecto al gas natural:

- Mantenga pinturas, papeles, aerosoles y otros artículos inflamables lejos de los artefactos a gas y nunca almacene ni apile cajas, ropa sucia ni otros materiales alrededor de la base de un artefacto a gas.
- Mantenga un extintor reglamentario cargado cerca de los artefactos y equipos a gas.
- Enséñele a los niños que el gas natural puede ser dañino y a mantenerse alejados de los artefactos a gas.
- Asegúrese de que un profesional revise su caldera y otros artefactos a gas para asegurarse de que tengan una ventilación adecuada.
- Revise todos los conectores de los artefactos a gas para detectar posibles defectos. Los conectores de bronce no revestidos son peligrosos cuando se corroen o tienen filtraciones. Proveedores calificados de plomería y artefactos de calefacción pueden ayudarle a determinar si tiene conectores de bronce no revestidos. Estos conectores pueden agrietarse o quebrarse al moverlos, liberando el gas en la habitación y creando así un

ambiente peligroso. No intente mover usted solo los artefactos. Si piensa que puede tener un conector de bronce no revestido, llame a Aquila al 1-888-890-5554.

### Mantenimiento y responsabilidad sobre tuberías enterradas

- ¿Cuáles son las necesidades de mantenimiento de las tuberías de gas? Black Hills Energy cumple con la orden del Departamento de Transportes de los Estados Unidos (DOT, por sus siglas en inglés) que exige informar a los clientes que posean tuberías enterradas que no son mantenidas por Black Hills Energy, que el cliente es responsable del mantenimiento de éstas (un ejemplo sería la tubería que conecta el medidor de gas a la tubería de gas natural del cliente).

El “mantenimiento” se refiere al control de las tuberías enterradas para detectar corrosión e investigar fugas y, de encontrarse alguna condición insegura, cortar el flujo de gas. Si se informa a Black Hills Energy de condiciones inseguras, indicaremos al cliente la necesidad de repararla o de ayudar en su reparación.

- ¿De qué son responsables los clientes con respecto a las tuberías enterradas? Black Hills Energy no da mantenimiento a las tuberías enterradas de propiedad de los clientes. Todos los clientes deben procurar que profesionales calificados revisen periódicamente sus tuberías enterradas para detectar fugas y los clientes que posean tuberías metálicas también deben procurar que profesionales calificados las revisen periódicamente para detectar corrosión. Si no se da mantenimiento a la tubería enterrada puede verse sometida a los potenciales peligros de la corrosión y las fugas.

Las tuberías enterradas de los clientes (que no sean propiedad de Black Hills Energy) deben repararse o reemplazarse de ocurrir cualquier fuga o condición insegura.

- ¿Cómo puedo saber si poseo una tubería enterrada? La porción de tuberías que es de su propiedad, por lo general, es la porción de tubería en su lado del medidor. Muchos clientes no poseen tuberías enterradas de gas.
- ¿Quién es responsable del costo de mantenimiento y reparación? Todos los costos que se asocian con el mantenimiento y reparación de las tuberías del cliente son responsabilidad del cliente o del dueño de la propiedad.
- ¿Quién puede dar el mantenimiento por mí? Los clientes pueden decidir que sus reparaciones, reemplazos y mantenimientos los realice cualquier contratista calificado o su servicio público local. La construcción apropiada de tuberías enterradas también es fundamental para la seguridad operacional. Sólo se deben usar prácticas de instalación y materiales reglamentarios.



El gas natural por sí mismo no tiene ningún olor. Un aditivo especial le da al gas natural su olor característico, parecido al de los huevos podridos. Si huele gas:

1. Salga de su hogar inmediatamente. No busque la fuente de la fuga de gas ni intente corregir usted mismo el problema.

2. Vaya a la casa de algún vecino y llame al número de emergencia de Black Hills Energy 1-800-694-8989.

3. No encienda fósforos, no encienda ni apague luces ni artefactos, no use el teléfono y no haga sonar el timbre de la puerta. Esto puede causar una chispa. Nunca use gasolina, encendedor para carbón ni otro combustible para encender o volver a encender el fuego en la chimenea, ya que el vapor puede explotar. Nunca deje combustibles ni materiales inflamables cerca del fuego. Nunca almacene líquidos inflamables en su hogar.

Para obtener más consejos de seguridad, consulte las páginas 15 a 18.



¿Cómo puedo evitar reparaciones costosas de artefactos?



Determina lo que está bajo tierra.  
Llama antes de excavar

## Llame antes de excavar

Antes de comenzar cualquier proyecto que requiera cavar, necesita asegurarse de que no existan cañerías ni cables de servicios públicos. Al menos 48 horas antes que comience su proyecto, llame a **Iowa One Call al 1-800-292-8989 or 811.**

Este servicio informará sobre sus planes a los servicios afectados. El personal del servicio marcará la ubicación de las tuberías subterráneas que deben evitarse.

## Qué hacer si huele gas natural:

¿Cómo saber si tiene una fuga de gas natural? Entre las señales se encuentran:

- áreas de vegetación muerta directamente sobre la tubería enterrada;
- el disco del medidor se mueve a pesar de que todos los artefactos y equipos a gas natural están apagados;
- sonidos como soplidos, silbidos o burbujeos en un área húmeda o inundada;
- aumento súbito e inexplicable en el consumo de gas;
- olor característico del gas natural, parecido al de los huevos podridos

Si cree que huele gas natural, diríjase a la residencia de algún amigo o vecino, y llame inmediatamente al número de emergencia de Black Hills Energy 1-800-694-8989 y a los bomberos locales. No encienda ni apague luces ni artefactos, y no use el teléfono de su hogar ni encienda fósforos, estas acciones pueden causar una chispa.

Si se descubre una fuga, se le informará y se cortará el gas hasta que se repare la fuga.

## Información sobre el monóxido de carbono

El monóxido de carbono es un gas incoloro e inodoro que se produce cuando combustibles como el gas natural no se queman por completo. La exposición al monóxido de carbono puede hacerlo enfermar e incluso puede ser fatal. Siga estos consejos para evitar riegos con el monóxido de carbono:

- Considere instalar un detector de monóxido de carbono.
- No deje su automóvil en velocidad de ralentí ("Idle" en inglés), aun si la puerta del garaje está abierta.
- Esté alerta ante los síntomas físicos de la intoxicación por monóxido de carbono, como irritación de la garganta, escurrimiento nasal, dificultad para respirar, dolor de cabeza, somnolencia y náuseas. Otras señales son una excesiva humedad en su hogar o negocio, que, por lo general, se indica por escarcha en las ventanas, o una caldera o chimenea que no parece funcionar apropiadamente.

- Si experimenta alguno de los síntomas mencionados anteriormente, abandone inmediatamente la casa, diríjase a la casa de algún vecino y llame a Black Hills Energy al 1-800-694-8989. Si los síntomas son graves, acuda a la Sala de Urgencias de algún hospital e infórmele al médico que sospecha de una intoxicación por monóxido de carbono.

Para obtener más información, llame a Black Hills Energy en cualquier momento al **1-888-890-5554.**

## Guía de referencia rápida

Para que tenga una referencia conveniente al llamar, anote aquí su número de cuenta:

\_\_\_\_\_

### Comuníquese con nosotros

Servicio al Cliente.....**1-888-890-5554**  
 Servicio de Emergencias.....**1-800-694-8989**  
 Sitio Web.....**www.blackhillsenergy.com**  
 Correo electrónico.....**custserv@blackhillscorp.com**  
 Para obtener mayor información sobre nuestra Línea de Servicio al Cliente, consulte la página 5.

**Socio comunitario.....1-800-690-7843**  
 Para obtener mayor información, consulte la página 5.

### Iowa Utilities Board

350 Maple Street  
 Des Moines, Iowa 50319.....**1-877-565-4450**  
**www.state.ia.us/iub**  
 Para obtener mayor información, consulte la página 12.

### Office of Consumer Advocate (Oficina de defensa para el consumidor)

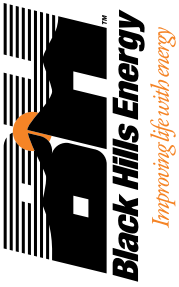
310 Maple Street  
 Des Moines, Iowa 50319.....**1-515-281-5984**  
 Para obtener mayor información, consulte la página 12.

### Llame antes de excavar

**Iowa One Call.....1-800-292-8989**  
 Para obtener mayor información, consulte la página 17. **or 811**



Determina lo que está bajo tierra.  
Llama antes de excavar



P.O. Box 6006  
Rapid City, SD 57709

PRESORTED  
STANDARD  
U.S. POSTAGE  
**PAID**  
RAPID CITY, SD  
PERMIT 618